

会議結果報告書

令和4年11月24日

1 会議日時	令和4年11月1日
2 場 所	議員全員協議会室
3 件 名	新しい生活様式に対応した推進等 DX の推進
4 出席者	市長、副市長、教育長、各部長級職員、総務課長、財政課長、政策推進課長、政策推進課関係職員、情報推進室長
5 会議結果	<input type="checkbox"/> 案のとおり決定する <input type="checkbox"/> 一部修正の上、決定する <input type="checkbox"/> 継続して検討する <input type="checkbox"/> 案を否決する <input checked="" type="checkbox"/> 報告を了承する
6 会議内容	<p>●明浜支所、野村支所は先行して総合窓口の端末設定を行うこととする。</p> <p>●本庁の総合窓口の業務は、多岐にわたるため経験年数のある職員の配置が必要ではないか。 →業務を覚えることは必要である。市長部局、教育部局関係なく総合窓口配置するように。</p> <p>●オフィス改革に伴い、1階の看板が無くなったが、市民目線に立ち、看板の設置を検討することが必要。</p>

備考：会議内容を簡潔に記載すること

様式第2号(第4条関係)

重要計画付議(報告)書

令和4年10月24日

部課名(政策企画部 政策推進課)

1 件名	新しい生活様式に対応した推進等 DX の推進
2 計画の概要	新生活様式対応行政サービス構築事業において、令和4年度に総合窓口、キャッシュレス、クラウド PBX 及び電子決済の全庁展開を計画している。
3 関係法令等	
4 関係課	市組織全て
5 その他	

備考：計画書を付議又は報告する場合に使用

新しい生活様式に対応した推進等DX の推進について

2022/11/1

政策企画部政策推進課情報推進室

全体のスケジュール（2022.3.14の行政経営戦略会議資料より変更なし）

	項目	予算額	状況	令和3年度	令和4年度	令和5年度	懸案など
窓口 フロント スタッフ	申請書統合デジタル化（総合窓口）	10,000	R4にかけて	・総合窓口システム構築	・地域づくり活動センターに向けてトライ&エラー ・集約できる業務の拡大	・地域づくり活動センターでのスムーズな運用	
	キャッシュレス	8,800	完了予定	・窓口手数料QR決済 ・クレジットカード納付	・施設使用料等へも拡大できないか検討	・統一税QRコード対応	・税について国が統一QRコードを検討している
	オンライン窓口	32,215	完了	・予約システム構築 ・オンライン会議環境構築	・地域づくり活動センターに向けてトライ&エラー	・地域づくり活動センターでのスムーズな運用	・職員のICTリテラシー向上が必要
教育ICT	遠隔学習・講座	オンライン窓口を含む	完了	・公民館ネットワーク整備 ・遠隔学習試行	・オンライン講座運用		・職員のICTリテラシー向上が必要
	遠隔面談・相談	5,395	完了予定	・機器類調達	・運用		
	連絡のデジタル化	2,040	完了予定	・システム構築	・出欠、早退連絡アプリ運用 ・プリントのアプリ配信運用	・出欠、早退連絡アプリ運用 ・プリントのアプリ配信運用	
職員の生産性向上	レイアウト変更	52,141	完了予定	・本庁レイアウト変更	・運用		・継続した働き方改革 ・効果の検証
	書類整理	-	継続	・50%削減目標書類整理	・書類整理		・継続した書類整理が必要
	浸透プログラム	レイアウト変更を含む	完了	・全職員への浸透プログラム	・ICTリテラシー向上研修		・職員のICTリテラシー向上が必要
業務継続	通信環境整備	14,300	完了	・公民館行政用無線LAN構築	・運用		・更新の際の経費
	クラウドPBX	16,500	R4継続	・クラウドPBX構築	・10月頃から運用		・番号ポータビリティの遅延
	電子決裁	-	R4継続	・全庁展開	・令和4年度上半期		・総務、医療介護、教育部を先行で開始
	テレワーク環境	3,802 42,004	完了	・システム構築	・運用		・テレワークの運用ルール ・更新の際の経費
	計	187,197					

総合窓口について

○総合窓口で対応する業務

- ・出生、死亡、転出、転入、転居のライフイベント
- ・各種証明書の発行（住民票、印鑑、税等）

○個別窓口で対応する業務

- ・各種相談業務
- ・各種支払いに関する業務（納付書、納税相談等）

○開始日

- ・令和4年5月9日（月）

○総合受付

- ・令和4年5月9日（月）～令和4年10月21日（金）における統計
総合受付件数 13,796件　うち総合窓口での処理件数 8,061件　受付率 58.4%

○キャッシュレス

- ・令和4年5月9日（月）～令和4年10月21日（金）における統計

d払い	73件	43,900円
auPay	42件	13,200円
PayPay	106件	61,020円
計	221件	118,120円

総合窓口について

○各部署からの要望

・発行できる証明書の種類の増や運用時における受付システムの改修、フロア有効活用のためのパソコンプリンタの設置などの要望→随時対応

○今後の予定

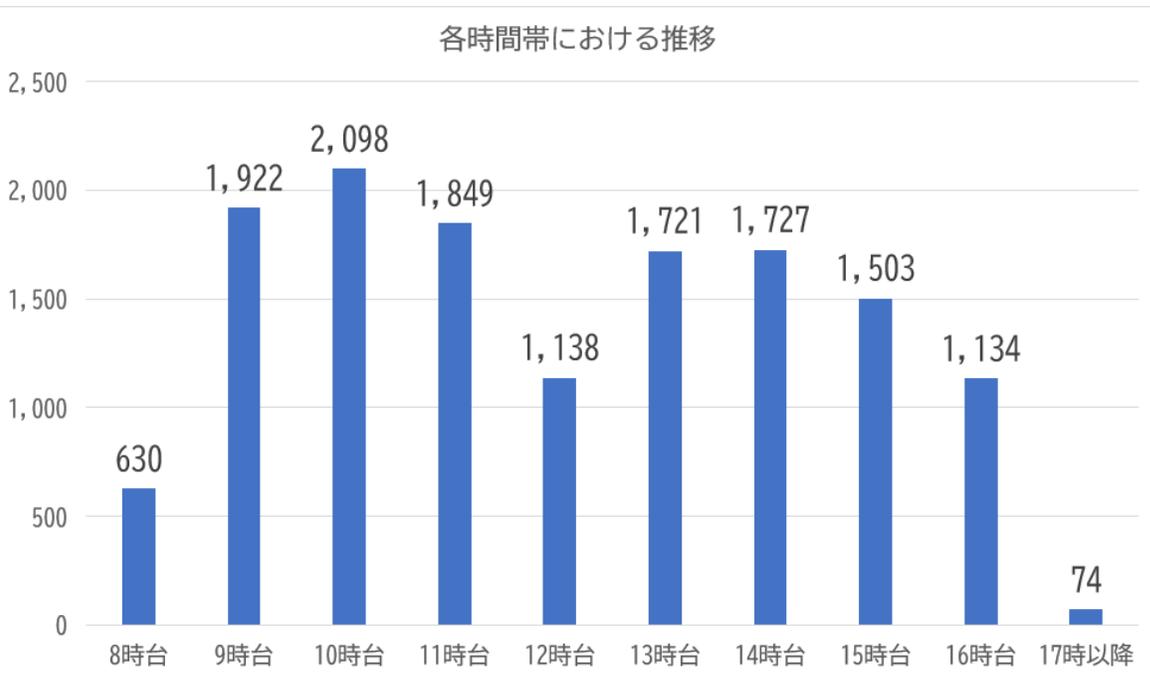
・令和5年度の地域づくり活動センター開始に向けて、支所、公民館へ端末を設置予定
・明浜支所と野村支所を先行で試行を行う予定

○受付での会議室予約表示

・本庁は貸館でないため、システムから自動的に市民への会議情報を引き出すことができず、人の手を介在すること及びシステム構築には費用が発生することの問題を解決できておらず、引き続き解決方法を探っている。

参考1：各時間帯における件数の処理の推移

参考2：総合窓口での処理率の推移



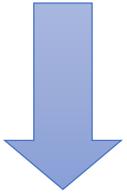
・10時台、13～14時台に多く市民が来庁していると推測できる
・これらを分散することで時間帯における処理券数の平準化を図ることができる

・徐々に総合窓口での処理率は増えてきている

クラウドPBXについて

○当初の計画

- ・令和3年度内に整備予定



- ・世界的な半導体不足により一部の機器（ゲートウェイ類）の納期が全く不明で整備が行えない状況で、繰越を行う

○変更後の計画

- ・R04.2.25付けで契約を締結し、作業を開始している。
- ・令和4年12月末までに整備予定（新野村支所の開所にあわせて一部施設は10月に先行開通）
- ・事故繰越により対応

○現状

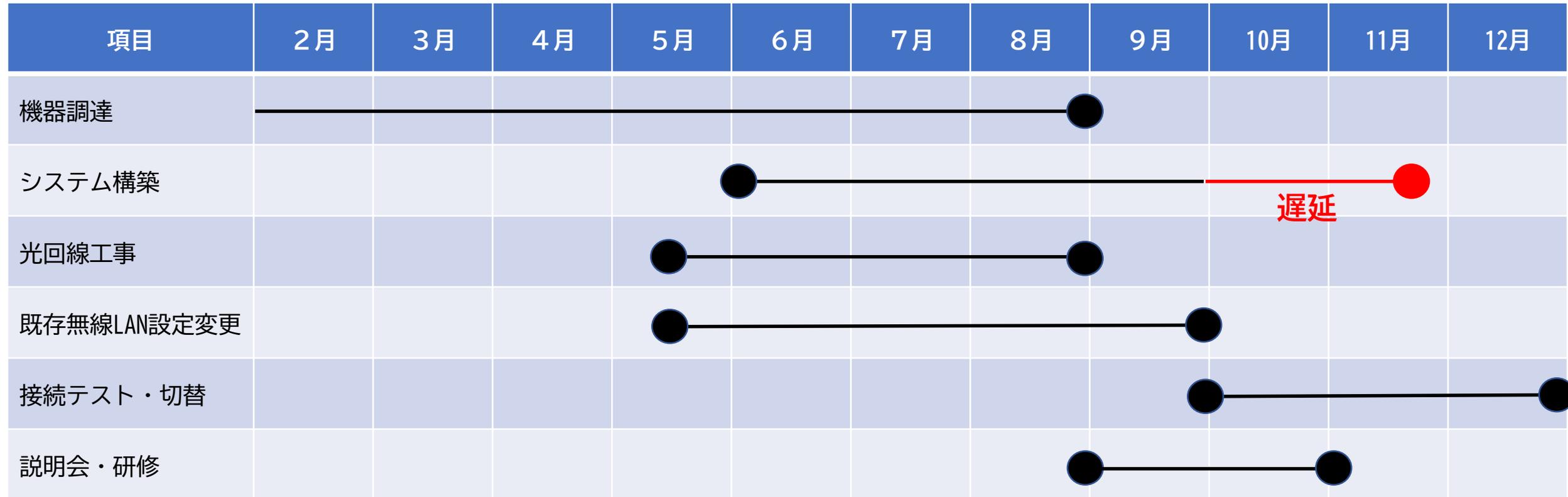
- ・本庁 当初10/17→10/24へ変更→未定（番ポは申請中）
- ・明浜支所 当初11/5 予定どおり（前倒しの可能性あり）
- ・野村支所 10/24本番運用開始（予定通り）
- ・城川支所 当初10/29→未定（番ポ申請中）
- ・三瓶支所 当初11/12→未定（番ポ申請中）
- ・公民館 当初11/21→未定（番ポ申請中）

番号ポータビリティ（電話番号の移行）の手續きに想定以上の日数を要しており、野村支所以外の施設については、遅延が発生しています。

業務自体は12月末までの工期としているため、繰越事業に影響はありません。

クラウドPBXのスケジュール

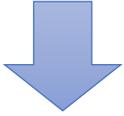
○構築スケジュール (2022/10/24辞典)



電子決裁について

○当初の計画

- ・令和3年度内に全庁へ拡大予定であった部をまたがる決裁についても実施



○変更→令和4年度の計画

- ・遅くともクラウドPBXが導入される前（R4.10）までには、全庁導入へ

○現状

- ・総務課と協議の結果、10月から、総務部、医療介護部、教育部で文書管理の電子決裁を開始
- ・部をまたがる決裁についても対応

○今後の予定

- ・令和5年1月から他の部へ拡大予定

※参考

10月1日～10月21日の期間における電子決裁率 66.9%

ODX人材関係

項目	R03.11	R03.12	R04.01~R04.12	1~2年	それ以降
AnotherWorks	連携協定	選考等	発足式	課題の洗い出し・すり合わせ・ロードマップ作成	
NTTドコモ	事前協議/調整	連携協定	課題の洗い出し・すり合わせ・ロードマップ作成	課題解決策・DX実施	
西予市	準備/調整		課題の洗い出し・すり合わせ・ロードマップ作成	課題解決策実施 DX実施	

- ・外部人材により、各種アドバイスをいただいたので、現在そのアドバイスをもとに実行できるものから取り掛かり中。随時調整。システム構成、セキュリティシステムの見直し、広報アンケートの実施など
- ・NTTドコモとは、オフィス改革によりレイアウトが大きく変わったことから、再度無線LAN電波調査を行っていただくことで調整中

○ホームページ

項目	内容	R03.12	R04.03	R04.06	R04.09	R04.12
見直し案検討	ホームページの見直し案の検討		仕様検討・策定		予算要求	

- ・ホームページ連携アプリについて、専用アプリからLINEを利用したものに変更を計画中
- ・LINEと連携するため連携できるホームページに向けて仕様を作成中

愛媛県市町連携での高度デジタル人材シェアリング事業について

専門分野	専門官（氏名、主な経歴）	
デザイン思考 ・UI・UX		<p>前田 総一郎 福島県磐梯町CDO 補佐官、(株) Idea Craft 代表取締役</p>
システム・セキュリティ		<p>山形 巧哉 デジタル庁 オープンデータ伝道師、(一社) Code for Japan、元北海道森町職員</p>
データの利活用		<p>下山 紗代子 (一社)リンクデータ代表理事、デジタル庁データスペシャリスト/ オープンデータ伝道師、総務省地域情報化アドバイザー</p>
官民共創		<p>小田 理恵子 (一社)官民共創未来コンソーシアム代表理事 (株)Public dots & Company 代表取締役</p>
広報・マーケティング		<p>藤田 愛 (株)オレンジ・アンド・パートナーズにおいて、地域ブランディング等に従事、独立</p>

○状況

- ・ 5人の専門官からヒアリングを受け、それぞれアドバイスをいただいた。
- ・ システムセキュリティ、データの利活用については、西予市へ来庁いただき、細かくヒアリングを実施。
- ・ 特にシステムセキュリティの分野についてセキュリティに配慮しつつ利便性の高いシステム構成について深く議論が進行中。

デジタルデバイド対策

○令和4年度現状

- ・国の事業を受けての実施 すべての公民館などで実施予定 10/24時点で5か所実施済み（生涯学習課聞き取り）
- ・県のスマホ事業 11月から12月にかけて3回実施予定
- ・「愛顔のスマホ相談窓口」事業 西予郵便局で実施

組織改革を反映したレイアウト変更について

○状況

- ・令和5年度に本庁に職員が集約されることから、想定される人数を現在のレイアウトに落とし込んだところ、1階と4階についてキャパオーバーとなる。
- レイアウトを変更し対応する。

階数	フロア	現職員数	現会計年度	R5職員数	R5会計年度	確保席数	必要数	過不足
1階	市民、人権啓発、税務、会計 (管理者込み)	44	7	52	6	52	59	△7
1階	長寿介護、福祉	30	11	34	11	48	47	1
2階	子育て支援、健康づくり推進	28	5	33	2	38	37	1
2階	上下水道、環境衛生、経済振興、医療対策	35	9	42	9	58	55	3
3階	農業委員会、林業、農業水産	31	4	35	2	42	41	1
3階	建設、監理用地	31	3	29	1	40	32	8
4階	総務、財政、まち、政策	36	0	59	1	53	59	△7
5階	情報推進	7	1	6	0	12	7	5
教保 3階	教育総務、学校教育	16	1	16	1	20	19	2
教保 3階	スポーツ文化、生涯学習	14	2	7	2	20	10	10